

АКСИОЛОГИЯ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ РАЗЛИЧИЙ В БИЗНЕСЕ

Многонациональный, полиэтнический состав современных государств - одна из реалий настоящего времени. Не является исключением и Беларусь. Помимо традиционно живущих здесь народов - русских, украинцев, поляков, татар, евреев - белорусы, белорусская культура все чаще вступают в диалог с теми культурами, с которыми общение ранее носило чаще всего опосредованный характер. Среди них китайская, вьетнамская, армянская, азербайджанская, грузинская и другие культуры. Усложнение этнокультурной картины Беларуси диктует необходимость поиска новых форм и путей взаимодействия и в бизнес-среде. Облик многих белорусских компаний многонационален. Без взаимопонимания и знаний в области межкультурной коммуникации вряд ли можно вести речь об эффективности и успешности их деятельности.

Более того, создание Евразийского экономического союза, стремление республики к многовекторному формату развития международных экономических отношений и бизнеса делает актуальным овладение компетенциями в сфере межкультурных различий.

Каждая культура имеет собственное представление о времени и пространстве, систему невербальных знаков (мимики и жестов, взглядов), комплекс взглядов на природу и отношение к людям. Незнание этих нюансов может привести к различного рода недоразумениям, чревато срывом деловых переговоров и т..

Обратимся к особенностям отношения ко времени в культурах. Одни культуры ориентированы на прошлое и поэтому проявляют интерес к традициям, истории, корням и истокам бизнеса. Для представителей этих культур важное значение имеют родственные связи и межличностные отношения, уважение к предкам и сотрудникам старшего возраста. Поэтому на первый план выдвигаются не столько заслуги работника, связанные с его личными достижениями, знаниями и способностями для удачного ведения бизнеса, сколько статус, основанный на принадлежности к семье, роду, уже имеющим вес в бизнесе и обществе, образование, пол, возраст.

В других культурах акцент делается на настоящем, и в таком случае деятельность и получение удовольствия от работы в текущий момент играют приоритетную роль. Позиция «здесь и сейчас» выдвигается

на первый план. Работник ориентируется на достижение сиюминутного результата и вознаграждения. Актуальность приобретают те краткосрочные планы, которые соответствуют требованиям современности. Отношения между людьми, как правило, скоротечны и не предполагают крепких связей.

Культуры, в которых будущее является ориентиром и образцом, нацелены на реализацию планов и перспектив. Будущее рассматривается как возможность реализации способностей и амбиций личности, как результат креативных усилий человека. Прошлое и настоящее воспринимаются как стартовая площадка для будущего успеха, воплощенного в материальном благополучии и высоком социальном статусе. Работник, ориентированный на культуру подобного типа, будет стремиться к самореализации и продвижению по карьерной лестнице. Межличностные отношения играют в коллективе определенную роль, но более важное значение имеют «вертикальные» связи - иерархия, отношения «начальник-подчиненный». В таких коллективах и культурах пристальное внимание уделяется молодым перспективным кадрам, которые отличают целеустремленность, инициатива, коммуникабельность.

Помимо ориентации культур и их носителей на прошлое, настоящее и будущее, для успешного бизнеса, результативности деловых переговоров и управления персоналом, необходимо учитывать и фактор восприятия времени. В одних обществах время выступает как ряд событий, последовательно сменяющих друг друга, имеет направленный характер (последовательный тип). В других циклично и синхронно (синхронный тип). Это значит, что представители компаний, относящихся к культуре последовательного типа, склонны к прагматичному подходу к бизнесу и отношениям. Разделение между периодами времени является следствием четкого осознания разницы между причиной и следствием, между вложенным в работу трудом и получаемой зарплатой, премией. Отношения между работником и клиентом строятся не на основе ценности самих этих отношений, а на понимании того, что, чем больше клиент купит или чем большее количество услуг или товаров приобретет клиент, тем выше окажется заработок, например, менеджера.

В последовательных культурах ценятся такие качества, как организованность, упорство в достижениях цели, пунктуальность. Работник данного склада культуры следует намеченному плану и графику, его рабочий день строго расписан. В единицу времени осуществляются только те действия, которые имеют непосредственное отношение к делу. Посторонние разговоры с сотрудниками,

по телефону, на отвлеченные темы с посетителями порицаются. Вполне очевидно, что опоздание на работу, тем более, на деловую встречу, не допускается и выглядят как неумение «обращаться» со временем и профессионально выполнять свои обязанности.

Напротив, в культурах с синхронной ориентацией работник относится ко времени как к событиям, происходящим одновременно: четкая последовательность действий, выполнение только одного вида деятельности не обязательны. На протяжении рабочего дня работник может выполнять множество самых разных операций, в том числе не относящихся к делу: выслушивая клиента, прервать разговор с ним на телефонный звонок с родственниками, друзьями, поговорить на сторонние темы с посетителем и т. п. Подобный стиль работы сотрудника чем-то напоминает выходной день замужней женщины, имеющей ребенка (детей). Параллельно с приготовлением обеда она может гладить белье, разговаривать по телефону, следить за игрой детей, давать наставления мужу и т. д. Не секрет, что в таких культурах пунктуальность, точность следования пунктам договора не всегда соблюдается. Работник, ориентированный на синхронную культуру, всегда ценит отношения, которые складываются на работе, большое значение придает личностным качествам сотрудников и босса. Его деятельность нацелена в большей степени не на удовлетворение индивидуальных прагматичных целей, а на реализацию коллективных задач.

Примером синхронной культуры может служить Италия. Пожалуй, наиболее ярким образцом последовательной культуры является Германия.

Как видим, отличия в понимании времени тесным образом связаны с поведенческими моделями и отношением к делу. Приведем показательный пример, ставший хрестоматийным. Один из южнокорейских менеджеров рассказал о своем разочаровании после встречи с директором, голландцем по происхождению: «Он разговаривал по телефону, когда я вошел в приемную. Когда же я ступил в его кабинет, он лишь помахал мне рукой. Затем он самым возмутительным образом продолжал разговаривать по телефону, будто меня здесь не было. Только через пять минут, когда разговор был закончен, он встал и приветствовал меня с энтузиазмом, но, конечно же, неискренним: "Ким, как я рад тебя видеть!" Я просто не мог поверить его словам».

Южнокорейский менеджер, представитель синхронной культуры, воспринял поведение голландского босса как пренебрежительное по отношению к себе как к личности и деловому партнеру. Для него

знаком уважения стало бы немедленное приветствие и расспросы об успехах, семье южнокорейского менеджера. Такая реакция с его стороны была совершенно не понята и голландцем, который не прервал начатое дело, разговор, в момент прихода корейца.

Не менее показательным оказываются и ситуации, связанные с правилами начала трудового дня, продолжительности деловых встреч и переговоров. Опоздание на работу, деловую встречу в культурах синхронного типа, в частности, итальянской, испанской, португальской, не рассматривается как неуважение к начальству, клиенту или партнеру. Несоблюдение пунктуальности в культурах последовательного (большинство стран Северной Европы, Германия) характера выглядят как пренебрежение к профессиональным обязанностям, к коллективу, начальству и часто выступают как эквивалент некомпетентности и незаинтересованности работника в развитии компании. Продолжительность ведения переговоров требует учета нюансов, касающихся понимания роли межличностных отношений в тех или иных культурах. Так, японцы уже давно заметили нетерпеливость американцев (США) в подписании договоров. Детальное обсуждение их разных сторон, последствий в случаях несоблюдения пунктов договора, т.е. все то, что относится к юридическим аспектам соглашения, вполне достаточно для успешного сотрудничества. Так полагают американцы. Поскольку время для них представляет упорядоченный поток событий, в котором можно производить товар и получать прибыль, то продолжительность переговоров должна быть сжата, касаться только предмета обсуждения. Для японской стороны время - длительность разных событий, в которых разговорам на общие темы должно быть отведено достойное место, поскольку через них познается партнер, его качества как личности. Поэтому затягивание переговоров, неформальные встречи не рассматриваются здесь как второстепенные. В такой ситуации американцы склонны видеть незаинтересованность японской стороны или нежелание приобретать товар по кажущимся японским бизнесменам высоким ценам. Результатом такого непонимания стал шаг американских бизнес партнеров в сторону снижения цен на продукцию, поставляемую в Японию. Отсутствие терпения, неумение ждать стали причиной невыгодных для американской стороны условий поставок продукции в Японию.

Итак, результативность бизнеса, взаимовыгодное сотрудничество предполагает владение компетенциями в области межкультурных различий. Общение с партнерами, культура которых ориентирована на прошлое и настоящее, требует внимательного отношения и уважения

к традициям компании, ее истории, людям, сделавшим ей имя, вообще к стране и ее культурному наследию. Ряд специалистов по межкультурному менеджменту рекомендуют узнать, каковы отношения между сотрудниками, будут ли они поддерживать нововведения, которые вы как новый руководитель хотите внедрить, готовы ли работники к радикальным переменам. Необходимо помнить, что деловые переговоры лучше предварить консультациями, личными встречами, неформальными беседами. Договариваться о решающей встрече или времени выполняемой работы следует в принципе, но без указания крайних сроков.

Ведение бизнеса с представителями культуры, направленной на будущее, должно учитывать их нацеленность на перспективы, прагматизм, четкое соблюдение пунктов договора. Целесообразно, чтобы при заключении контрактов подчеркивалось намерение развивать отношения в дальнейшем. Корпоративным идеалом в такой культуре является прямой, эффективный и скорый путь достижения целей.